

محمد مجبر
المركز الجامعي خميس مليانة

سليم موالدي
المركز الجامعي خميس مليانة

مداخلة بعنوان:

التجارة الالكترونية في الدول العربية و معوقات تطورها

ملخص:

التجارة الالكترونية ظهرت إلى الوجود مع بداية استخدام الشبكات الالكترونية ثم ما فتئت تتطور وتزدهر بظهور شبكة الانترنت التي كانت الدافع الأكبر في زيادة انتشار تطبيقات التجارة الالكترونية لتشمل كافة المعاملات المتعلقة بتبادل السلع والخدمات والمعلومات.

المزايا العديدة التي تقدمها التجارة الالكترونية وتزايد اعتمادها على المستوى العالمي فإن الدول العربية لا زالت متأخرة في هذا المجال رغم بعض المحاولات و التشريعات القطرية الهادفة إلى زيادة الاعتماد على التجارة الالكترونية و ذلك بسبب مجموعة من المعوقات الإدارية التكنولوجية و المؤسساتية سنحاول التطرق إليها في هذه الدراسة كما سنحاول التطرق إلى أهم المبادرات الهادفة إلى تطوير التجارة الالكترونية في الدول العربية.

تمهيد:

ومن المجالات التي تطورت بظهور الإنترنت (وإن كان ظهورها قبل ظهور الانترنت) التجارة الإلكترونية التي تتيح العديد من المزايا للمتعاملين بها، فبالنسبة لرجال الأعمال، أصبح من الممكن تجنب مشقة السفر للقاء شركائهم وعملائهم، وأصبح بمقدورهم الحد من الوقت والمال للترويج لبضائعهم وعرضها في الأسواق، أما بالنسبة للزبائن فليس عليهم التنقل كثيرا للحصول على ما يريدونه، أو الوقوف في طابور طويل، أو حتى استخدام النقود التقليدية، إذ يكفي اقتناء جهاز كمبيوتر، وبرنامج مستعرض للإنترنت، واشتراك بالإنترنت.

ويعرف حجم التجارة الالكترونية على المستوى العالمي نموا مطردا، فحسب ما ورد في تقرير التجارة الالكترونية لسنة 2002 والذي يصدره مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية التابع للأمم المتحدة فقد بلغ حجم التجارة الالكترونية لهذه السنة (2002) بـ 293 2 مليار دولار بينما قدرت في سنة 2004 بـ 201 6 مليار دولار ويتوقع أن تصل في سنة 2012إلى أكـــثر من 150000 مليار دولار، غير أن الدول المتقدمة تسيطر على أكبر نسبة منها وخاصة أمريكا الشمالية التي كانت تسيطر على أكثر من 70 ٪ منها سنة 2008.

ويشكل هذا النمو المطرد في حجم التجارة الالكترونية تحديا هاما للدول العربية التي لم تتمكن بعد من فرض وجودها في ظل هذه التطورات الشيء الذي يستدعي منها التشخيص الدقيق لمعوقات نموها عربيا والتي من أهمها ضعف البنية التحتية للاتصالات.

1- واقع التجارة الإلكترونية العربية

على الرغم من تنامي حجم التجارة الالكترونية عالميا إلى أن أصبحت تمثل المستقبل لقطاعات اقتصادية كبيرة خاصة التي تتعلق بالخدمات والاتصالات، إلا أن الدول العربية لم تستطع الاستحواذ على أكثر من 5 مليارات دولار فقط مع نهاية العام2003. و لقد أخذت بلدان مجلس التعاون الخليجي أخذت زمام المبادرة في التحول إلى التكنولوجيا الرقمية واجتذاب استثمارات دولية في هذا المجال، فدولة مثل الإمارات العربية المتحدة على صغر مساحتها الجغرافية استطاعت أن توفر لنفسها بنية رقمية تحتية جيدة في مجال تكنولوجيا المعلومات لا تقل عن مثيلاتها في بعض الدول الأوروبية الأخرى كما ان دول مثل مصر والمملكة العربية السعودية استطاعت هي الأخرى توفير إمكانيات جيدة لتأسيس بنية تحتية رقمية تستطيع من خلالها اقتحام مجالات التجارة الالكترونية وتبادل السلع والخدمات عبر الإنترنت مستغلة في ذلك اشتراكها بمعظم اتفاقيات التجارة العالمية والتوقعات حول إمكانية زيادة فرص هذه التجارة مستقبلاً. و الملاحظ أن أغلب المتاجر الإلكترونية العربية هي متاجر للعرض والإعلان فقط، وهي بذلك تمارس عملية التجارة الإلكترونية بصورة غير كاملة، فدورة التجارة الإلكترونية لا تكتمل بالعرض والإعلان فقط، بل بإتمام عملية البيع وإيصال المنتوج إلى المشتري في المكان والزمان المطلوبين، وبسبب عدم توفر البنية

اللوجستية الكافية في البلاد العربية فإن أغلب المتاجر الإلكترونية تكتفي بتنفيذ نصف دورة التجارة الإلكترونية، وهو ما يطلق عليه البعض التجارة الإلكترونية الساكنة.

ويقسم احد الاقتصاديين المتاجر الإلكترونية العربية إلى ما يأتي:

- أولا :متاجر إلكترونية تقوم بعمليات العرض والإعلان فقط.
- ثانيا: متاجر إلكترونية تمارس التجارة الإلكترونية الكاملة من خلال عمليات العرض والإعلان وإنجاز معاملات البيع والشراء والدفع من خلال البطاقة الائتمانية. وعدد هذا النوع من المتاجر قليل جدا في الدول العربية.
- ثالثا: متاجر إلكترونية تتيح للمشترين الاتصال معها من خلال البريد الإلكتروني للتعرف على منتجاتها، وتجري عمليات البيع والشراء والدفع والتحصيل من خلال وسائل غير إلكترونية مثل البريد العادي والفاكس وغيرها. وأغلب المتاجر الإلكترونية العربية تعمل بهذا النمط.
- رابعا: متاجر إلكترونية انتقالية تتيح إنجاز عمليات البيع والشراء والاتفاق بخصوص ذلك عبر الشبكة، غير أن عملية الدفع تجري عند عملية التسليم، وهذه المتاجر تسعى إلى تطوير خدماتها لتصبح متاجر إلكترونية كاملة من خلال توفير كل التجهيزات اللازمة لتحقيق الأمن المالي الكافي.

2- مدى إدراك الدول العربية لأهمية التجارة الالكترونية

من بين الدول العربية التي تهتم بتطوير التجارة الالكترونية نجد تونس حيث تمكنت من تحقيق عديد الإنجازات ومن أهمها :

- ➢ إحداث وسيلة دفع الكترونية "الدينار الالكتروني" والذي ساهم في تنمية التجارة الالكترونية بين المؤسسات والمستهلكين وبين الإدارة والمواطنين ومنذ دخول هذه الوسيلة حيز التنفيذ تم تسجيل العديد من المعاملات الإلكترونية ومن المنتظر أن تشهد هذه المعاملات تطورا كبيرا خلال الفترة المقبلة بفضل العديد من المشاريع على غرار الرواق التجاري للمغازة العامة (www.smg.com.tn)ودفع فواتير الماء والكهرباء والهاتف عبر شبكة الانترنت.

والدينار الإلكتروني هو عبارة عن حساب افتراضي يتم تزويده عند الحاجة أو في صورة استهلاك الرصيد بواسطة اقتناء بطاقات تزويد ذات قيم مختلفة تحتوي على رقم سرّي يكتشفه المستعمل بإزالة المادة الحاجبة التي تغطيه، وتتكون بطاقة الدينار الإلكتروني من ستة أصناف ذات قيم مختلفة صالحة لمدة سنة وقابلة للتجديد بصفة آلية. كما يمكن تزويد هذه البطاقة كلما رغب في ذلك أوفي صورة استهلاك الرصيد الذي تتضمنه.

- ➢ إنجاز تجربة نموذجية للتجارة الالكترونية تتضمن بالخصوص رواق تجاري افتراضي شاركت فيه عديد المؤسسات في قطاعات واعدة عند التصدير

- إقبال عديد المؤسسات على الانتفاع بإعانة صندوق النهوض بالصادرات (50 ٪ من تكلفة إنجاز موقع الويب) لإنجاز مواقع تجارية أو تعريفية.
- إحداث إدارة صلب وزارة التجارة تعنى بالتجارة الالكترونية والاقتصاد اللامادي

وتجدر الإشارة أن مشروع شركة المغازة العامة المشار إليه سيكون له دور هام في تنمية التجارة الالكترونية وإرساء قواعد متطورة للنهوض بالقطاع التجاري.

وفي البحرين تم إصدار مرسوم قانون المعاملات الإلكترونية رقم (28) لسنة 2002م الذي يوفر الأرضية القانونية الضرورية ويضمن الحقوق القانونية لممارسة جميع المعاملات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. وتم إصدار قرار وزاري رقم (4) لعام 2004م بشأن اعتماد مزودي خدمة الشهادات وهي الجهة التي تمكننا من التعرف على المراسلات الإلكترونية خلال الشبكات الخاصة والعامة على ضوء المعايير الخاصة بالتواقيع الالكترونية مسترشدين بشكل أساسي على التوجيهات الصادرة من الإتحاد الأوروبي ومنظمة المواصفات العالمية. كما تم تطوير وتحسين خدمات الوزارة الإلكترونية التي تعنى بالأفراد والمؤسسات التجارية من خلال تجديد موقع الوزارة الإلكتروني وتطوير بعض الخدمات فيه. وتم تشغيل نظام إدارة المحتوى الإلكتروني لوزارة التجارة الذي يعنى بتنظيم وإدارة المواقع الإلكترونية وتسهيل تعبئة المعلومات المتعلقة بالمواقع بغض النظر عن أنواع ومصدر وطبيعة الملفات الإلكترونية، علاوة على سهولة تغيير مكونات الموقع وإضفاء الصور والمكونات الجمالية للموقع بالإضافة الى .

- إضافة بوابات دفع إلكترونية جديدة تشمل تغطية بطاقات الائتمان الفيزا والماستركارد الدوليتين مع بنك البحرين والكويت بالإضافة إلى أذونات الخصم المباشر مع شركة بنفت البحرينية.
- تشجيع ومساعدة المواطنين والقطاع التجاري والقطاع العام الراغبين في تطوير وتعزيز استخدام تقنيات الاتصال المباشر Online على الاستفادة من التجارة الالكترونية من خلال برامج هادفة وخدمات استشارية لمساعدة القطاعات الاقتصادية على إدخال تقنية المعلومات في أعمالها والتحول إلى السوق الإلكتروني.eMarket
- مشروع قاعدة بيانات التجارة الإلكترونية والتي تحتوي على بعض المعلومات الأساسية المتعلقة بمبادرات وحجم المعاملات الإلكترونية في المملكة.
- مشروع خارطة الطريق للتجارة الإلكترونية للفترة القادمة التي ستضع الخطوط العريضة للتجارة الإلكترونية في للوصول إلى جعل البحرين المركز المفضل للتجارة الإلكترونية في المنطقة.
- إطلاق جائزة البحرين للمحتوى الإلكتروني التي تعني بتشجيع الإبداع في إثراء المحتوى الإلكتروني المحلي.

وقد قام برنامج تمويل التجارة العربية بإنشاء شبكة معلومات التجارة العربية حيث تم الربط مع 33 نقطة ارتباط موزعة بجميع الدول العربية باستثناء الصومال والعراق بهدف توفير المعلومات الآنية والموثوقة للمتعاملين والمهتمين في قطاع التجارة والأعمال بالدول العربية، ويؤمن البرنامج خدمات الشبكة إلى المهتمين والمستفيدين منها من خلال موقعه على الانترنت وعنوانه: www.atfp.org.ae بالإضافة إلى

وسائل الاتصالات المتاحة من هاتف وفاكس وبريد عادي وإلكتروني ويصل عدد الدول المتاح معلومات عن أسواقها من خلال الشبكة إلى 15 دولة .وقد أعلنت الأمانة العامة لمجلس الوحدة الاقتصادية العربية، أن المجلس بدأ إنشاء سوق إلكترونية مشتركة للدول العربية توفر فرصا جديدة لدعم عمليات التجارة فيما بينها بالإضافة إلى دعم التجارة بين الدول العربية والأسواق الإلكترونية الأخرى حول العالم، والسوق الإلكترونية العربية هي عبارة عن مجموعة من تطبيقات التجارة الإلكترونية التي تم إعدادها لتتناسب مع احتياجات المنطقة ويمكن من خلالها لكل من البائع والمشتري، أو المصدر والمستورد أن يقوموا بكل مراحل التجارة التقليدية مع الحفاظ التام على أمن وسرية المعلومات.

ويعتقد بأن مشروع السوق الإلكترونية المشتركة سيكون له أثر كبير في إتاحة الفرصة للاتصال المباشر والمستمر بين شركات القطاع الخاص حسب آليات السوق كما ستدعم قدرات التسويق لكافة قطاعات الإنتاج خاصة المتوسطة والصغيرة إضافة إلى دعم فرص الاستثمار المشتركة

وتعترف حكومات الدول العربية بحتمية بناء البنية التحتية للتجارة الإلكترونية في جميع أنحاء المنطقة للسماح بالمشاركة في السوق العالمية والآليات الهامة التي سيتم إنشاؤها تتضمن ما يلي:

- توفير البيئة المناسبة لنشر التجارة الإلكترونية بإصدار السياسات والتشريعات اللازمة وتعزيز الآليات الإقليمية لزيادة التبادل التجاري إلكترونيا ما بين البلدان العربية وإزالة العوائق التي تحول دون تدفق التعاملات التجارية.
- إقامة مؤسسات إقليمية مخولة بسلطة توثيق التوقيع الإلكتروني كأساس للتجارة الإلكترونية.
- توازى العمل في نشر التجارة الإلكترونية مع تحسين خدمات النقل والشحن وخلافه لتسهيل حركة البضائع ما بين البلدان العربية.
- تبنى تشريعات موحدة لحماية حقوق المستهلكين والمنتجين وإرساء آليات فض المنازعات.
- تنفيذ سلطة شهادات مركزية إقليمية (CoA).
- تنفيذ شبكة فقرية إقليمية آمنة.
- اتفاقيات ثنائية أو متعددة الأطراف- بين الدول حول التجارة والمعاملات الإلكترونية.
- تسهيل آليات النقل والشحن الإقليمي لتسريع حركة البضائع.
- والأهم من ذلك كله، تبني تشريعات موحدة لحماية حقوق المستهلكين والمشغلين وإرساء سياسات وإرشادات للتجارة الإلكترونية.
- إقامة اسم نطاق عربي عالي المستوى.

وجاء في إستراتيجية التكامل الاقتصادي العربي النهوض ببرنامج عربي للتجارة الالكترونية بغرض زيادة القدرة التنافسية العربية ودعم الأسواق العربية في مواجهة تلاحم الأسواق العالمية. ويراعى هذا البرنامج التدرج وفق المستويات التي بلغتها كل من الدول الأطراف، ومدى التقدم في بناء المنطقة الإليكترونية العربية. كما تجرى دراسة الأبعاد القانونية لهذا النوع من التبادل ومتطلبات حماية المتعاملين بموجبه من المخاطر المختلفة. ويرتبط بهذا تطوير أساليب عمل الأجهزة المصرفية والنقدية، وما يقتضيه من تطوير

أساليب عمل الوحدات الإنتاجية لكي تحقق مزايا تنافسية من خلاله، بما يحول بقطاع الأعمال العربي إلى قطاع أعمال إليكتروني ويتضمن هذا برامج التدريب وتطوير القدرات والمهارات البشرية للمساهمين في العمليات الإنتاجية والتجارية، وللمستهلكين أنفسهم .

3- التجارة الالكترونية في التشريعات العربية

لقد أقدمت بعض الدول العربية على إصدار قوانين خاصة بالتجارة الالكترونية حيث أن من الدول السباقة هي هذا المجال كانت تونس بإصدارها للقانون رقم 83 لسنة 2000 يتعلق بالمبادلات والتجارة الالكترونية، هذا القانون الذي يشتمل على سبعة أبواب و53 فصلا تشتمل على القواعد العامة المنظمة للمبادلات والتجارة الالكترونية.

حيث يتضمن الباب الأول المسمى بأحكام عامة تحديد نطاق تطبيق هذا القانون وكذا شرح المفاهيم الواردة في القانون أما الباب الثاني فهو يحدد كيفية اعتماد كل من الوثيقة الإلكترونية الإمضاء الإلكتروني، ويقرر الباب الثالث إحداث لوكالة وطنية للمصادقة الالكترونية ويحدد المهام المنوطة بها، وجاء الباب الرابع ليحدد شروط تعاطي نشاط خدمات المصادقة الالكترونية والتزامات مزود خدمات المصادقة الالكترونية، ويتضمن الباب الخامس تنظيم المعاملات التجارية الالكترونية وتحديد التزامات أطرافها، ويحدد الباب السادس كيفية حماية المعطيات الشخصية، وأخيرا يحدد الباب السابع المخالفات والعقوبات المتعلقة بالمعاملات الالكترونية.

ثم تلتها بعد ذلك الأردن بإصدارها للقانون رقم 85 لسنة 2001 الذي سمي بقانون المعاملات الالكترونية لسنة 2001 هذا القانون الذي يتكون من سبعة فصول و 41 مادة يهدف إلى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات وذلك مع مراعاة أحكام أي قوانين أخرى ودون تعديل أو إلغاء لأي من هذه الأحكام (حسب المادة الثالثة من القانون)، ويسري هذا القانون على: المعاملات الالكترونية والسجلات الالكترونية والتوقيع الالكتروني وأي رسالة معلومات الكترونية، والمعاملات الالكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية أو مؤسسة رسمية بصورة كلية أو جزئية (المادة الرابعة)، ويتناول القانون مختلف الجوانب التي تتعلق بتنظيم التعاملات الالكترونية شأنه في ذلك شأن القانون التونسي.

وفي 12 فبراير 2002 تم إصدار قانون إمارة دبي الخاص بالمعاملات والتجارة الالكترونية، هذا القانون الذي يتكون من ثمانية فصول و39 مادة لا يختلف عن سابقيه (التونسي والأردني) من حيث الإجراءات التي يتبناها والتي تهدف حسب المادة الثالثة إلى:

- تسهيل المراسلات الالكترونية بواسطة سجلات الكترونية يعول عليها.
- تسهيل وإزالة أية عوائق أمام التجارة الالكترونية والمعاملات الالكترونية الأخرى والتي قد تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع، ولتعزيز تطور البنية التحتية القانونية والتجارية لتطبيق التجارة الالكترونية بصورة مضمونة.

- تسهيل نقل المستندات الالكترونية إلى الجهات والمؤسسات الحكومية وتعزيز توفير خدمات هذه الجهات والمؤسسات بكفاءة عن طريق مراسلات الكترونية يعول عليها.
- التقليل من حالات تزوير المراسلات الالكترونية والتعديلات اللاحقة على تلك المراسلات ومن فرص الاحتيال في التجارة الالكترونية والمعاملات الالكترونية الأخرى.
- تعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات والمراسلات والسجلات الالكترونية.

ورابع دولة عربية تصدر قانونا خاصا بالتجارة الالكترونية هي البحرين وذلك في 14 سبتمبر 2002 والذي يتكون من 27 مادة فقط ولكنها تغطي مجمل جوانب المعاملات الالكترونية، ثم تلتها بعد ذلك السلطة الفلسطينية الذي صدر القانون بها في سنة 2003.

كما أن بعض الدول العربية الأخرى لازالت التجارة الالكترونية تخضع لقوانين التجارة التقليدية رغم الخصوصيات التي تميزها عنها.

4- عوائق تطوير التجارة الالكترونية عربيا :

تتعدد العوامل التي تعوق انتشار التجارة الالكترونية وتوسعها في العالم العربي ما بين عدم توافر البنية التحتية الرقمية اللازمة لمثل هذه التجارة في كثير من الدول العربية والافتقار للإطار القانوني والتشريعي اللازم لحماية مثل هذا النوع من النشاط الاقتصادي، بجانب عدم توافر الكوادر التي تعمل في هذا المجال بالإضافة إلى العوامل الثقافية والاجتماعية التي تجعل التحول إلى التجارة الالكترونية بديلاً غير واقعي في كثير من الدول العربية في الوقت الحالي. ويرى الدكتور يوسف أبوفارة أن هناك مجموعة من الأسباب التي تكمن وراء عدم الانتشار الواسع التجارة الإلكترونية في الدول العربية، ومن هذه الأسباب ما يأتي:

- عدم توفر البنية التحتية الكافية للأعمال الالكترونية: إذ لا يوجد بيئة مناسبة لممارسة الأعمال الإلكترونية وتحتاج الدول العربية إلى استثمارات ضخمة في حقل الانترنت حتى تهيئ البنية التحتية القادرة على تحمل أعباء ومخاطر الأعمال الالكترونية.
- الحجم غير الكافي للأعمال الالكترونية الموجهة للمستهلك: إن صغر حجم الأعمال الموجهة للمستهلك في الدول العربية هو من المعوقات الأساسية التي تحد من انتشار الأعمال الالكترونية عبر الشبكة، ولا تزال فرصة السوق الصناعي والتجاري أوفر حظا على شبكة الانترنت بالدول العربية.
- عدم توفر بنية تحتية كافية للخدمات المالية: حتى تنجح الأعمال الالكترونية عبر الانترنت فانه ينبغي إنشاء البنية المناسبة للخدمات المالية. إن إحدى القضايا المهمة في هذا المجال هي بطاقات الائتمان، والتي لا يزال استخدامها محدودا جدا في الدول العربية.
- التكاليف والأسعار المرتفعة نسبيا: بسبب محدودية استخدام شبكة الإنترنت فانه لا تزال تكاليف الإنشاء وأسعار الاستضافة مرتفعة نسبيا مقارنة بالدول المتقدمة التي ينتشر فيها الانترنت بصورة واسعة.

- عدم توفر البينة التحتية الكافية للاتصالات: إن الانترنت هو اتحاد بين الحاسوب والهاتف، ودون توفر الخدمات الهاتفية الكافية لا يمكن بأي شكل من الأشكال التوسع في استخدام الانترنت واستخدامه كأداة من أدوات التسويق والأعمال الالكترونية، والخدمات الهاتفية لا تزال محدودة في الكثير من الدول العربية.
- عدم وجود حوافز مغرية تدفع الأفراد للتسوق من خلال الانترنت: مثلا لا توجد فروق جوهرية في الأسعار عند التسوق التقليدي أو التسوق عبر الانترنت في البلدان العربية.
- عدم الوعي الكافي: لا تزال الدول العربية تعاني من عدم توفر الوعي الكافي بأهمية الأعمال الالكترونية وما يمكن أن تفتحه من فرص جديدة وأفاق واسعة أمام منظمات الأعمال والمنظمات غير الربحية أيضا.
- عدم سن القوانين والأنظمة والتشريعات التي تسهّل انتشار الأعمال الالكترونية، إذ لا تزال الكثير من القوانين والأنظمة والتشريعات في الدول العربية غير منسجمة مع متطلبات الأعمال الالكترونية.
- المعوقات الاجتماعية والنفسية لانتشار الأعمال الالكترونية، وهي معوقات كثيرة منها: اللغة وعدم الثقة في التسديد عبر الوسائل الالكترونية والخوف من فقدان مراكز القوة والسيطرة في المنظمات ومقاومة التغيير وغيرها.
- ويرى أ.د سعيد عبد الخالق أنه لابد من توجه الجهود المنظمة والمدروسة على مختلف المسارات المتوازية سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي بهدف تحقيق الأهداف التالية:
- وضع برامج دعم لمساعدة المشاريع والأفراد على الاشتراك في التجارة الإلكترونية بتنمية التدريب والخبرة الفنية اللازمين للاشتراك فعالية في التجارة الدولية والتجارة الإلكترونية.
- زيادة الاستثمار في مجال إعداد الموارد البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والشبكات والاتصالات وفى فروع التخصصات ذات الصلة بمجالات الأعمال من خلال التعليم والتدريب وتعزيز بيئة الإبداع والابتكار وروح المبادرة وتعزيز جهود البحث العلمي.
- إيجاد البيئة التشريعية وتطوير الأطر القانونية التي تعزز الثقة بالاقتصاد الشبكي من خلال حماية المستهلكين وتامين الاتصالات الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية.
- توفير البنية الأساسية والاتصالات ونشر خدمات الانترنت وتخفيض تكلفة الاتصالات.
- تعزيز جهود التعاون الإقليمي بين الدول العربية وتبادل الخبرات مع الدول الأكثر تقدما.

وقد تقدم النادي العربي لتقنية المعلومات والإعلام بمقترح مشروع لتنمية التجارة الالكترونية العربية وذلك، ويقوم هذا المشروع المطروح على فكرة أساسية وهي أن تتولى مؤسسة البريد في كل بلد عربي العملية برمتها، وذلك لكونه قطاعا عام يمكن الوثوق به من قبل جميع المتعاملين الزبائن والبائعين، ويمتلك بنية تحتيّة كبيرة وجاهزة فلديها مكاتب منتشرة في جميع أنحاء البلد وعدد كبير من وسائل النقل الخاصة بالطرود البريدية والرسائل وقدرتها على نقل البضاعة من البائع وإيصالها للزبّون بالإمكانيات المتوفرة لديها.

تقوم المؤسسة العامة للبريد بإصدار بطاقات العملة الإلكترونية وتحويل قيمة البضاعة من المشتري إلى البائع بعد أن تقوم هي بإيصال البضاعة، مع تطوير مجالات استعمال العملة الإلكترونية إلى دفع فواتير الكهرباء والهاتف والمياه وكذلك دفع رسوم المعاملات في مشروع الحكومة الإلكترونية عند تطبقه في بلد ما كما يمكن ربط مشروع العملة الإلكترونية مع البنوك والمصارف .

5- الهيئات العربية المعنية بتطوير التجارة الالكترونية

من الهيئات العربية المعنية بتطوير التجارة الالكترونية العربية الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات ومجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات وهي تمارس نشاطها فعليا تحت مظلة جامعة الدول العربية، أما الأكاديمية العربية للأعمال الالكترونية والشركة العربية للتجارة الالكترونية فهما مشروعان قيد الإنشاء، وفيما يتعلق بمنتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فهو ليس تابع لجامعة الدول العربية ولكنه أنشئ بمبادرة من القطاع الخاص العربي.

اولا: الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات:

الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات هو اتحاد عربي نوعى متخصص غير سياسي يتبع مجلس الوحدة الاقتصادية بجامعة الدول العربية، وهو مخصص لغرض خدمة وتلبية احتياجات المجتمع العربي لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلي توفير الإمكانيات التي من خلالها تعمل الشركات العربية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات سويا لتحسين وللارتقاء بالصناعة بشكل عام، بالإضافة إلي المحافظة على مستويات عالية من التعاون بين أعضاء الاتحاد.

وقد تم تأسيس الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات في فبراير عام 2001، وشارك في تأسيسه كلا من مصر والإمارات وسوريا والسعودية والمغرب والأردن والكويت وفلسطين.

و يعمل الاتحاد العربي على تحقيق الأهداف التالية:

- زيادة القدرة التسويقية للشركات العربية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات في الدول العربية.
- تقليل الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية.
- النهوض بمجال تكنولوجيا المعلومات وتوجيهه لدفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- بناء جيل من الكوادر البشرية المتخصصة.

ثانيا- مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات

يمثل مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات أحد المجالس المتخصصة التابعة لجامعة الدول العربية متخصص في مجال الاتصالات والمعلومات، تم إنشاء المجلس عام 1992 بناء على قرار مجلس جامعة الدول العربية رقم 5193 المبني على قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم 1086.و من أهدافه ما يلي :

- تنسيق وتوحيد جهود الدول الأعضاء بالمجلس لتحقيق التعاون الوثيق بين الدول العربية في إنشاء وتطوير وتحسين مرافق وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وضع إستراتيجية عربية لتطوير قطاع الاتصالات بهدف تيسير الاتصالات بين أجزاء الوطن العربي وبينه وبين العالم الخارجي، وتنمية مجتمع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- تأمين مصالح الدول العربية في المنظمات الدولية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، بالتنسيق المشترك وتوحيد الجهود والمواقف وإبداء المشورة والتوصية في هذا المجال.
- تنمية مجتمع الاتصالات وتقنية المعلومات العربي وتطوير الوسائل الفنية والبحث العلمي في هذا المجال.
- العمل على توحيد التشريعات والأنظمة والمصطلحات المتعلقة بشؤون الاتصالات وتقنية المعلومات واعتماد مواصفات فنية موحدة.
- العمل على الاستفادة من المعاهد التدريبية والمراكز القومية للبحوث في مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات والتنسيق فيما بينها وإعداد الكوادر البشرية التي تتطلبها احتياجات تشغيل هذا القطاع.
- تعزيز تبادل المساعدات والتعاون الفني بين الدول العربية

ثالثا- **الأكاديمية العربية للأعمال الالكترونية:**

تقدمت الأمانة العامة لمجلس الوحدة الاقتصادية العربية بطرح هذا المشروع على الدول العربية، وجد استجابة مشجعة وكبيرة. وبمساعدة كل من مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في مجلس وزراء جمهورية مصر العربية والاتحاد العربية لتكنولوجيا المعلومات أُعدت الدراسات الأساسية والوثائق التأسيسية والاتفاقية الخاصة بإنشاء هذه الأكاديمية، وتم تقديمها إلى اجتماعات الدورة الثانية والسبعين للمجلس الوزاري لدول اتفاقية الوحدة الاقتصادية العربية، واستكمل بحث الموضوع في الدورتين الثالثة والسبعين والرابعة والسبعين عام 2001 حتى اقر إنشاء الأكاديمية في الدورة الخامسة والسبعين عام 2002 ودعا المجلس الوزاري للدول العربية الأعضاء في المجلس للتصديق على اتفاقية الإنشاء واستكمال الخطوات التنفيذية لإقامة الأكاديمية و تهدف الأكاديمية:

- إقامة كيان تعليمي وبحثي متطور طبقا لأحدث النظم العالمية في مجال الأعمال الالكترونية لتحسين وزيادة التعليم والإسراع بنشر واستخدام أساليب التجارة الالكترونية في المؤسسات العربية، وبالتالي تعمل الأكاديمية كمسير ومحفز وكصرح تعليمي لمجتمع الأعمال العربي.
- إعداد جيل من الكوادر العربية المتخصصة وتأهيلهم علميا وعمليا.
- منح الدرجات العلمية وذلك بالتنسيق والتكامل مع الجامعات والمعاهد العلمية المتخصصة في الدول العربية في مجال الأعمال الالكترونية.
- تقديم البرامج التدريبية المطلوبة للتنمية المهنية في مجال التجارة الالكترونية.
- عقد المؤتمرات والندوات في مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات لأغراض التجارة الالكترونية.
- أجراء و دعم البحوث و الدراسات و تقديم الاستشارات إلى المؤسسات و الشركات و جميع القطاعات المعنية في الدول الأعضاء ورجال الأعمال و المستثمرين العرب في المجالات المختلفة المرتبطة بالتجارة الالكترونية.

- العمل على إقامة وتوثيق صلات الأكاديمية مع المؤسسات العلمية المتخصصة والمنظمات الدولية والإقليمية والعربية ووكالتها المتخصصة وكذلك الهيئات والمجالس ومعاهد التعليم ومراكز البحوث في الدول العربية.

- توفير نظام متطور للمعلومات والتوثيق وبناء شبكة الكترونية للإدارة مع المراكز الناظرة في كافة أنحاء العالم .

- وضع النظم الخاصة بمنح و إصدار الشهادات المهنية المتخصصة في مجال التجارة الالكترونية على مستوى الوطن العربي من خلال تحديد مستوى معين للحصول على هذه الشهادة و كذلك وضع الامتحانات المؤهلة للحصول على هذه الشهادة.

رابعا: الشركة العربية للتجارة الالكترونية:

نظرا للدور الذي يلعبه الاتحاد العربي لتكنولوجيا المعلومات في أن يكون الوسيط الذي يهدف لطرح آلية يمكن من خلالها النهوض بالعالم العربي ككل من خلال حركة عربية عالمية تستهدف أحدث المعلومات وتكنولوجيا الاتصال بما يتيح فرصه لتوسيع عملية نشر المعلومات والشراكة وتبادل الأنشطة وذلك على أساس تنظيمي وعلمي يتسم بالاستمرارية.ونظرا لأهمية وجود شركة عربية للتجارة الالكترونية والدور الذي يمكن تلعبه كوسيلة غير تقليدية تعمل على رفع مستويات التبادل التجاري بين الدول العربية وكأحد محركات النمو الاقتصادي في المنطقة العربية مع تزايد الاتجاه نحو الاعتماد على التجارة الالكترونية في أداء الأعمال فالمنطقة العربية لهذا كله جاء مشروع الشركة العربية للتجارة الالكترونية. تستهدف الشركة العمل كجهة مرجعية معتمدة تتمتع بالمصداقية والشفافية والقدرة المادية والتكنولوجية والانتشار الواسع عبر بلدان العالم العربي من المحيط للخليج، وتحقيق الثقة في أداء المعاملات التجارية بأنماطها المختلفة عبر الانترنت للشركات والأفراد في المنطقة العربية من اجل العمل على تشجيع وزيادة حجم التجارة الالكترونية العربية بما يعمل على تفعيل الجهود الرامية التنمية التجارة العربية البينية من خلال تيسير الفرص التسويقية المتاحة للشركات في المنطقة العربية، وإتاحة الفرصة أمام المنشات الأعمال للانتشار على نطاق واسع. كما تهدف الشركة إلى تدعيم ومساندة المراكز التجارية العربية عند التعامل مع الأسواق ومراكز التسويق العالمية ودعم القرارات الاقتصادية والتجارية العربية و تقدم الشركة العربية للتجارة الالكترونية الخدمات التالية:

أ. توفير الثقة للمعاملات التجارية الالكترونية: نظرا لعدم وجود علاقة مباشرة بين التاجر والمشترى فان ذلك قد أدى إلى وجود مفهوم جديد هو مفهوم "الثقة الالكترونية" و يقصد بها الأدوات والآليات التي يمكن من خلالها تحقيق الآتي:

- ضمان هوية المتعاملين مع بعضهم البعض.
- ضمان دقة البيانات و المعلومات المتاحة عن الأصناف قيد التعامل .
- ضمان إتمام العملية التجارية وفقا للشروط و القواعد المحددة في أجرائها.
- ضمان استمرار مستوى الدعم و المساندة للعملية التجارية بعد إتمامها.

ب- منح الهوية : يتم التأكيد من هوية الشركة على ارض الواقع قبل أن يتم منح المصداقية اللازمة لموقعها الالكتروني الذي سيتم من خلاله إجراء المعاملات التجارية و يتم التأكد من الهوية من خلال عملية تضمين التحقق من وجود الشركة، اسمها، السجل التجاري الخاص بها، الشركاء المؤسسين وغيرها من البيانات أساسية.

ج. إثبات الهوية: بمجرد منح احد الأطراف هوية معينة و التعرف عليها، فإنه يتم منحة أثبات للهوية يتم استخدامه كلما تم الاستعلام عنها. في عالم الأعمال الالكترونية فان مثل هذا الإثبات يكون شهادة رقمية certificate digital يتم منحها للشركة وبمجرد اكتساب تلك الشهادة فان شركاء الأعمال B2B يمكنهم بمنتهى السهولة التعرف على بعضهم البعض.

د. خدمات الأدلة: يمكن نشر الشهادات الرقمية في أدلة خاصة يمكن للعملاء والشركاء الإطلاع عليها وبالتالي التعرف على مختلف الشركات التي يقومون بالتعامل معها، وهذه الأدلة تمكن المستخدمين من التعامل بأمان مع بياناتهم الخاصة وتكمن أهمية هذه الأدلة في أن نجاح الشركة في الاستحواذ على العملاء، وإدارة المخاطر وتأمين المعاملات الالكترونية يعتمد بالأساس على تقديم خدمات أدلة تتمتع بالخصوصية ودرجة عالية من الأمن.

ه. خدمات الدفع الالكتروني: تعمل الشركة على توفير البنية اللازمة لتنفيذ المدفوعات الكترونيا عبر بوابة دفع تتولى الشركة استضافتها برعاية مجموعة من البنوك الكبرى في المنطقة العربية. وقد تبدو مسالة الدفع الالكتروني بسيطة وميسرة ولكن عند التطبيق الواقعي فان نسبة كبيرة جدا من المستهلكين يتخوفون من إتمام الدفع عبر الانترنت بسبب عدم التيقن من أمان المعاملة عند التصريح برقم الائتمان الخاص بهم حتى يصبح عملية الدفع الالكتروني عملية صحيحة يجب أن يكون التاجر على اتصال بشبكة من البنوك (المصدرة والحائزة)، والمؤسسات المالية الأخرى حيث يتم التأكد من أن المعلومات التي قام المستهلك بتقديمها سوف تكون مؤمنة ودقيقة في نفس الوقت، في هذه الحالة يتم إنشاء ما يسمى بوابة الدفع payment gateway تقوم بربط المؤسسة التجارية بهذه البنوك و المؤسسة المالية، ولأن معلومات الدفع تتسم بالحساسية فان الثقة والأمن يكونان عنصرين حاسمين في أي معاملة للدفع الالكتروني. ويعنى هذا أن البوابة مستندة إلى خبرات موثوق بها وذات سمعة طيبة في هذا المجال.

خامسا: منتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

تم إنشاء المنتدى بمبادرة من القطاع الخاص وهذا للتأكيد على الدور الرئيسي للقطاع الخاص في هذه الصناعة حيث أعلن أكثر من ثمانين من رؤساء وكبار مديري الشركات العاملة في قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من 18 دولة عربية عن إنشاء "منتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات" وذلك في بيان بعنوان " رسالة القاهرة " تبناه اجتماعهم بالقاهرة في 14 يناير 2002

. و يلتزم منتدى الأعمال العربي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بتقديم رؤية قطاع الأعمال العربي فيما يتعلق بالقضايا العالمية المطروحة والمستقبلية في مجال الاتصالات والمعلومات بالإضافة إلى تنسيق مواقفه وتنشيط مشاركته في المحافل الدولية، كذلك إيجاد قنوات اتصال بين القطاع الخاص العربي وبين المؤسسات الحكومية في هذا المجال وتقديم المشورة إليه .

خلاصة :

إن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية لا زالت تعرف تأخرا بالمقارنة مع نظيرتها في الدول المتقدمة ولكن الدول الخليجية خلقت الاستثناء بتحقيقها لمؤشرات جيدة في هذا المجال، وقد انعكس ذلك على التجارة الالكترونية عرفت تطورا ملحوظا في الدول الخليجية بينما لا تزال في بدايتها في الدول الأخرى. كما أن عدم الانتشار الواسع للتجارة الإلكترونية في الدول العربية يعود بالأساس إلى :

- عدم توفر البنية التحتية الكافية للأعمال الالكترونية.
- الحجم غير الكافي للأعمال الالكترونية الموجهة للمستهلك.
- عدم توفر بنية تحتية كافية للخدمات المالية.
- التكاليف والأسعار المرتفعة نسبيا.
- عدم توفر البينة التحتية الكافية للاتصالات.
- عدم وجود حوافز مغرية تدفع الأفراد للتسوق من خلال الانترنت.
- عدم سن القوانين والأنظمة والتشريعات التي تسهّل انتشار الأعمال الالكترونية.
- المعوقات الاجتماعية والنفسية لانتشار الأعمال الالكترونية.

و للقضاء على هذه المعوقات نقترح التوصيات التالية:

- إعطاء الأولوية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات عند إعداد الاستراتيجيات الوطنية.
- تحرير القطاع من الإدارة الحكومية بفتح المجال أمام المؤسسات الوطنية والأجنبية المختصة في القطاع وخلق نوع من المنافسة بينها في سبيل تطوير نوعية وجودة خدماتها تقديمها بأسعار مناسبة.
- تبني سياسة التثقيف التكنولوجي واستخدام تقنية المعلومات بين أفراد المجتمع، وذلك من خلال برامج التدريب والتعليم في المؤسسات المهنية والإدارية، مع الاهتمام بنشر الوعي التقني في المؤسسات التعليمية والأكاديمية وتحديث مناهج التعليم بما يتناسب والبيئة التكنولوجية.
- العمل على سن التشريعات القانونية وتحديد الأطر التنظيمية لحماية مستخدمي تقنية المعلومات والحفاظ على حقوق المستهلكين والبائعين في بيئة التجارة الإلكترونية.
- تعزيز ودعم دور المصارف التجارية في المعاملات التجارية الإلكترونية من خلال تسهيل إتمام وتحصيل المدفوعات والحفاظ على حقوق الأطراف المتعاملين

المراجع:

- محمد أمين الرومي، "جرائم الكمبيوتر والإنترنت"، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، (2003) .

- إبراهيم عبد الله الخراشي، "محركات البحث على شبكة الانترنت"، مجلة العلوم والتقنية، العدد 64، شوال 1423 هـ، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- إبراهيم صالح الفريد، "النشر الإلكتروني"، مجلة العلوم والتقنية، العدد 65، محرم 1423 هـ، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- محمد قطان، "بروتوكول الصفقة الإلكترونية الآمنة"، موقع الفريق العربي للتكنولوجيا، يوم: 2005/07/02، www.arab-team.com/lesson/index.php?action=choose&less_id=42 .

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "تقرير التجارة الالكترونية لعام 2004 استعراض عام"، الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف، (2004).

- رأفت رضوان، "عالم التجارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، (1999).

- إبراهيم بختي، "دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق – دراسة حالة الجزائر- "، أطروحة دكتوراه، كلية العوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية: 2003/2002.

- مجبر محمد، التجارة الالكترونية و أفاق تطويرها في الدول العربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة سعد دحلب البليدة ، جوان 2006

- قانون الاونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية مع دليل الاشتراع 2001، الأمم المتحدة، نيويورك، (2001).

- بدر بن حمود البدر، "التجارة الالكترونية"، مجلة العلوم والتقنية، العدد65، محرم 1424، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، المملكة الملكة العربية السعودية.

- يونس عرب، "منازعات التجارة الإلكترونية"، ورقة عمل مقدمة الى مؤتمر التجارة الإلكترونية التي أقامته منظمة الإسكوا/ الأمم المتحدة خلال الفترة من 8 إلى10 نوفمبر 2000، بيروت، لبنان.

- طارق عبد العال حماد، "التجارة الالكترونية المفاهيم – التجارب – التحديات – الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية "، الدار الجامعية، الإسكندرية، (2002).

- شركة العريس للكمبيوتر، برنامج: "التجارة على الانترنت" (قرص مضغوط)، بيروت، (2003).

- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، "التعاقد بالبيع بواسطة الانترنت"، دار الثقافة، عمان، (2002).

- رأفت عبد العزيز غنيم، "دور جامعة الدول العربية في تنمية وتيسير التجارة الالكترونية بين الدول العربية"، الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، إدارة قطاعات الخدمات الأساسية، 2002.